附件 6

所涉机构接纳本署建议或在本署展开查讯后主动采取的改善措施实例

(a) 制定清晰指引和标准，使运作更有效

机构 （个案编号）	行政改善措施
渔农自然护理署（「渔护署」） (2007/3792)	为审批动物及禽鸟展览牌照的申请订定时限
食物环境卫生署（「食环署」） (2007/2407)	推行新的内部指引，确保在相关指定时限内完成审批图则及进行实地视察
入境事务处（「入境处」） (2008/0077)	简化护照申请费用的退款程序，确保在接到要求后 20 个工作天内，会通知库务署有关的决定
联合办事处（「联办处」）* (2006/2188 及 2006/2942)	就渗水个案的调查工作订立服务承诺及指定时限，自二零零八年四月一日起生效
地政总署 (2006/0415)	修订有关处理新墓地申请的部门训令，厘清地政总署的职责
规划署 (2007/3507)	简化针对违例开发政府土地的检控程序，以及缩短容许纠正违规情况的宽限期
邮政署 (2006/3182)	妥善备存档案，记录审批增设邮箱的理据，以及检讨「私人投寄信箱」收件服务和收费的政策

(b) 改进跨部门的协调安排

机构 （个案编号）	行政改善措施
医疗辅助队 (2007/4867)	医疗辅助队及消防处的救护车服务已达成协议并发出指引，以更清楚地记录前者把病人转送到后者的资料
屋宇署及联办处 * (2008/2004 及 2005)	发出更清晰的指引，订明联办处与屋宇署之间在处理指称影响楼宇安全的渗水投诉时如何互相配合
联办处 * (2007/4838 及 4839)	屋宇署与食环署已达成协议，订明当食环署不转介渗水个案予屋宇署进行第三阶段调查时须依从的程序
食环署 (2008/3880)	食环署与屋宇署已达成协议，就联办处内食环署人员认为无须进行第二阶段调查的渗水个案，该署须先取得屋宇署人员同意，方把这类个案转介屋宇署进行第三阶段调查
政府总部（政务司司长办公室） **— 效率促进组** **及地政总署** (2007/4623 及 4624)	修订相关技术通告，更清楚地订明各部门之间在保养植物方面的分工，以及规定接到投诉的部门须试行确定负责部门，并把个案直接转介后者跟进，而非仅告知投诉人接到投诉的部门并不负责此事

* 联合办事处（「联办处」）由屋宇署及食环署成立，专责处理渗水投诉。

附件 6

所涉机构接纳本署建议或在本署展开查讯后主动采取的改善措施实例

(c) 改善处理市民查询／投诉的措施

机构（个案编号）	行政改善措施
渔护署 (2008/1162)	为「1823 电话中心」提供资料，说明有关涉及狗只咬人个案的动物「家居隔离」的安排，确保这类个案的相关人士获得充分的资料

(d) 改善服务的措施

机构（个案编号）	行政改善措施
医院管理局 (2008/0005)	推行新措施，规定非紧急救护车服务人员须预先与病人确定车辆抵达时间，而假如预计车辆会比预约时间迟，应及早通知病人
屋宇署 (2007/3282)	按运输署所建议，在某公共屋村内一条限制车辆使用的道路加设交通标志及设施，改善道路安全
路政署及水务署 (2006/1337、3326、3327 及 3328)	路政署制定按时呈阅机制，严格监督负责的机构进行最后修复道路设施的工程，以及就安全岛指示灯的巡查及维修工作加强与机电工程署的联系 水务署已推行若干措施，改善文书档案的管理系统及加强对承建商工程的监督
司法机构 (2008/0064)	如发现被告更改地址，会主动向裁判官申请许可，以修订有关记录
强制性公积金计划管理局 (2008/6161)	在增加人手及调配资源后，处理雇主拖欠强制性公积金供款的个案所需时间已缩短
破产管理署 (2007/4359)	推行若干措施，以便适时向破产人提供有关其资产变现及分配的资料
学生资助办事处 (2006/4428)	为加强对获持续进修基金资助的课程的监管，「非自行评审资格的培训机构课程评审指引」已加入条文，订明培训机构必须根据《教育条例》注册及履行法例规定
运输署 (2008/1509)	为方便不识字的考生，将实行电脑化口试的新安排，并容许考生自由选择以笔试或口试方式参加甲部考试

(e) 订立较合理的规则及收费	
机构 （个案编号）	**行政改善措施**
康乐及文化事务署 (2007/5335)	经检讨后，已下调某体育馆内攀登墙的场租，并决定把分隔攀登墙与毗连羽毛球场的「缓冲区」从收费面积扣除。
水务署 (2007/5267)	修订行政指示，以提供更清晰的内部指引，说明如何处理水表损坏以致用水量读数不准确所引起的调整水费要求，让职员有所依循
民政事务总署 (2008/0972)	取消该署于社区会堂租用者预约场地后调高场租而要求他们缴付差额的做法

(f) 为市民提供更清晰的资料	
机构 （个案编号）	**行政改善措施**
香港海关及食环署 (2008/3258-3259)	采取积极措施，提醒旅客有关携带生肉进入香港的限制
房屋署 (2007/4217)	为免租户误会或不满，已推行措施，通知新租户或获准调迁的租户，在租约期内他们可能要再搬迁
环境保护署 (2008/1855)	已改善通知车主有关宽限期及引擎需要修理的程序
入境处 (2008/1984)	在申请香港特别行政区护照说明书内提供更清晰的资料，而各出入境办事处亦列明投递箱的服务时间

(g) 员工培训	
机构 （个案编号）	**行政改善措施**
房屋署 (2007/0310)	为职员及管理公司提供培训及指引，以便他们处理单身租户在公屋单位内身故的个案
入境处 (2008/2450)	修订指引，让前线人员更加明白更改香港特别行政区护照资料的程序